



Buku Ajar

Manajemen Pelayanan Publik



Semuel Souhoka, S.Kom., MM

Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik

Semuel Souhoka, S.Kom., MM



PT. MIFANDI MANDIRI DIGITAL

Undang-Undang No. 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta:

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (1) huruf i untuk penggunaan secara komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/ atau pidana denda paling banyak Rp. 100.000.000,- (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/ atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/ atau huruf h untuk penggunaan secara komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/ atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah).
3. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/ atau tanpa izin pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/ atau huruf g untuk penggunaan secara komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/ atau pidana denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,- (satu miliar rupiah).
4. Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/ atau pidana denda paling banyak Rp. 4.000.000.000,- (empat miliar rupiah).

Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik

Semuel Souhoka, S.Kom,. MM

ISBN: 978-623-8558-17-9

Editor : Sarwandi, M.Pd.T

Penyunting : Miftahul Jannah

Desain sampul : Rifki Ramadan

Penerbit

PT. Mifandi Mandiri Digital

Redaksi

Komplek Senda Residence Jl. Payanibung Ujung D Dalu
Sepuluh-B Tanjung Morawa Kab. Deli Serdang Sumatera Utara

Distributor Tunggal

PT. Mifandi Mandiri Digital

Komplek Senda Residence Jl. Payanibung Ujung D Dalu
Sepuluh-B Tanjung Morawa Kab. Deli Serdang Sumatera Utara

Cetakan Pertama, Juni 2024

Hak Cipta © 2023 by PT. Mifandi Mandiri Digital

Hak cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan
dengan cara apapun tanpa ijin tertulis dari penerbit.

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku ini hadir sebagai jawaban atas kebutuhan akan referensi yang komprehensif dan *up-to-date* dalam bidang manajemen pelayanan publik, yang merupakan aspek penting dalam peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

Manajemen pelayanan publik merupakan disiplin yang sangat vital dalam mendukung tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Buku ini disusun dengan tujuan memberikan pemahaman yang mendalam mengenai konsep, prinsip, dan praktik manajemen pelayanan publik, serta untuk memberikan panduan praktis bagi para profesional di sektor publik dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Isi buku ini mencakup berbagai aspek penting dalam manajemen pelayanan publik, mulai dari administrasi manajemen, kualitas pelayanan publik, hingga standar pelayanan publik. Selain itu, buku ini juga membahas berbagai pelayanan publik prima dan tata laksana, serta kepemimpinan untuk menghadapi tantangan-tantangan yang sering muncul dalam pelaksanaannya.

Kami menyadari bahwa keberhasilan dalam manajemen pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan dan komitmen para pemangku kepentingan, terutama para pegawai negeri sipil, manajer publik, dan pembuat kebijakan. Oleh

karena itu, buku ini diharapkan dapat menjadi referensi yang berguna bagi mahasiswa, praktisi, dan semua pihak yang terlibat dalam sektor pelayanan publik.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan buku ini. Terima kasih kepada para ahli dan praktisi yang telah memberikan masukan berharga, serta kepada penerbit yang telah membantu dalam proses produksi buku ini. Kami juga menghargai dukungan dari keluarga dan rekan-rekan yang telah memberikan semangat dalam penyelesaian buku ini.

Harapan kami, Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi pembaca dan menjadi referensi yang handal dalam bidang manajemen pelayanan publik. Kami juga membuka diri terhadap saran dan kritik yang membangun demi perbaikan edisi-edisi selanjutnya. Akhir kata, semoga buku ini dapat memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia dan mendukung tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik.

Ambon, Juni 2024

Penulis

Daftar Isi

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB 1 ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN	1
Administrasi	1
Manajemen	3
Kesimpulan	6
Latihan Soal	7
Daftar Pustaka	7
BAB 2 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	8
Pelayanan Publik	8
Bentuk-Bentuk Pelayanan	11
Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	13
Asas-Asas Pelayanan Publik	16
Penyelenggaraan Pelayanan Publik	17
Kualitas Pelayanan Publik	19
Survei Kepuasan Masyarakat	24
Kesimpulan	27
Latihan Soal	28
Daftar Pustaka	28
BAB 3 STANDAR PELAYANAN PUBLIK	29
Langkah-Langkah Penyusunan Standar Pelayanan	29
Analisis Personalia	35
Kesimpulan	37
Latihan Soal	38
Daftar Pustaka	38
BAB 4 PELAYANAN PUBLIK PRIMA	39
Makna Pelayanan Publik yang Prima	39
Strategi Pelayanan Publik yang Prima	42
Kesimpulan	44

Latihan Soal	45
Daftar Pustaka	45
BAB 5 TATALAKSANA	46
Kesimpulan	52
Latihan Soal	52
Daftar Pustaka	52
BAB 6 KEPEMIMPINAN	53
Konsep Kepemimpinan	53
Pengertian Perilaku Kepemimpinan	55
Peran Pemimpin dalam Pelayanan Publik	56
Kesimpulan	57
Latihan Soal	58
Daftar Pustaka	58

BAB 1 ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN

Administrasi

Pengertian Administrasi

Administrasi merupakan suatu kegiatan yang tidak pernah dapat lepas dari kehidupan sehari-hari manusia. Administrasi menjadi unsur yang sangat penting dalam pencapaian tujuan dari kegiatan. Istilah administrasi berasal dari kata “administration” atau to administer yang diartikan *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakkan).

Administrasi diartikan sebagai serangkaian kegiatan penataan dalam suatu usaha kerja. Administrasi juga diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan dua orang atau lebih yang bekerja sama secara teratur dan terencana untuk mencapai tujuan tertentu.

Suprayogi (2011) mendefinisikan “Administrasi adalah dua orang atau lebih yang bersatu guna mencapai tujuan secara bersama-sama”. Sedangkan Siagian (1980) mendefinisikan “Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya”.

The Liang Gie (1993) mendefinisikan “administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu”. Rangkaian kegiatan

BAB 2 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*”. Moenir (2002) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”. Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pengertian pelayanan berdasarkan kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu: 1) perihal atau cara melayani, 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), 3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan beli barang atau jasa. Pada hakikatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Moenir (2002) menjelaskan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan

BAB 4 PELAYANAN PUBLIK PRIMA

Makna Pelayanan Publik yang Prima

Pelayanan prima merupakan kemampuan maksimal seseorang dalam memberikan pelayanan. Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan pemberi layanan kepada pelanggan, baik pelayanan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan (Suwithi, 1999). Maddy (2009) menjelaskan bahwa “pelayanan prima (*service excellent*) merupakan suatu pelayanan terbaik yang diberikan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan”. Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang telah memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang telah memenuhi standar kualitas merupakan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan atau masyarakat. Pratomo & Shaff (2000) mengatakan “pelayanan prima merupakan kepedulian terhadap pelanggan. Pelayanan prima merupakan rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan atau organisasi yang berorientasi sosial terhadap pelanggan yang ditunjukkan melalui sikap, perhatian serta tindakan nyata sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Judiardi (2010) mengatakan bahwa pelayanan prima yaitu:

1. Memperbaiki barang yang rusak atau using
2. Memberikan layanan yang menyenangkan Anarogo (1993) mendefinisikan “pelayanan prima sebagai pelayanan yang diberikan lebih dari yang diharapkan dengan memperhatikan waktu, ketepatan, keamanan, kenyamanan, kualitas, biaya, proses, dan kepuasan”.

BAB 5 TATALAKSANA

Reformasi birokrasi menjadi prioritas utama dalam pelaksanaan pembangunan nasional dengan tujuan perubahan tatanan administrasi pemerintahan yang lebih baik secara sistematis dan terencana. Tujuan reformasi birokrasi yaitu menjadikan aparatur sipil negara menjadi lebih professional, akuntabel, efektif dan efisien dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik.

Efektivitas dan efisiensi birokrasi memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan proses bisnis sebagai acuan dalam menghasilkan output dan outcome. Proses bisnis yang rumit dan berbelit-belit akan membuat organisasi tidak dapat bekerja dengan cepat. Setiap unit organisasi perlu menyusun peta proses bisnis yang dapat menggambarkan proses bisnis yang dilakukan oleh organisasi untuk mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi yang sudah ditetapkan.

Peta proses bisnis merupakan aset paling penting yang menjadi acuan organisasi dalam mengumpulkan keseluruhan informasi menjadi satu database organisasi. Oleh karena itu, dalam penyusunan peta proses bisnis penting untuk melibatkan seluruh elemen dalam organisasi untuk memastikan ketepatan dan kelengkapan proses bisnis sesuai rencana strategis organisasi. Adapun tujuan penyusunan peta proses bisnis sebagai berikut.

1. Mampu melaksanakan tugas dan fungsi secara efektif dan efisien;
2. Mudah mengomunikasikan baik kepada pihak internal

BAB 6 KEPEMIMPINAN

Konsep Kepemimpinan

Secara harfiah kepemimpinan berasal dari kata pimpin yang berarti mengarahkan, membina atau mengatur, menuntun dan juga menunjukkan ataupun mempengaruhi. Pemimpin bertanggungjawab baik secara fisik maupun spritual atas keberhasilan dari aktivitas kerja yang dipimpin. Hal ini menjadikan tidak semua orang memiliki kesamaan dalam menjalankan tugas kepemimpinannya.

Wahjosumidjo (2005) menerjemahkan “kepemimpinan sebagai sifat-sifat, perilaku pribadi, pengaruh terhadap orang lain, pola-pola, interaksi, hubungan kerja sama antar peran, kedudukan dari satu jabatan administrative dan persuasive, serta persepsi dari yang lain tentang legitimasi pengaruh”. Thoha (2010) mendefinisikan “kepemimpinan merupakan kegiatan mempengaruhi perilaku orang lain atau seni memberikan pengaruh terhadap perilaku manusia baik perorangan maupun kelompok”.

Kepemimpinan adalah salah satu faktor yang berperan penting dalam organisasi karena penyebab utama keberhasilan dan kegagalan suatu organisasi. Turney mendefinisikan “kepemimpinan sebagai suatu kelompok proses yang dilakukan seseorang dalam mengelola dan menginspirasi sejumlah pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi melalui penerapan teknik-teknik manajemen”. Terry mengartikan bahwa “kepemimpinan merupakan aktivitas untuk mempengaruhi


Latihan Soal

1. Jelaskan pengertian kepemimpinan menurut para ahli!
2. Jelaskan yang dimaksud perilaku kepemimpinan beserta contohnya!
3. Bagaimanakan peran pemimpin dalam pelayanan publik!

Daftar Pustaka

- Anoraga, P. (2004). Psikologi Kepemimpinan. Semarang: Rineka Cipta.
- Danim, S. (2004). Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Kartono, K. (2003). Pemimpin dan Kepemimpinan (Apakah Kepemimpinan Abnormal Itu). Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Monica, E. L. (1998). Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan: Pendekatan berdasarkan pengalaman. Terjemahan. Jakarta: EGC.
- Rivai, V. (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Siagian, S. (2002). Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi. Jakarta: Penerbit Gunung Agung.
- Thoha, M. (2010). Kepemimpinan Dalam Manajemen. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Umar, N. (2004). Perilaku Organisasi, Cetakan Ketiga. Surabaya: CV. Citra Media.
- Wahjosumidjo. (2005). Kepemimpinan Kepala Sekolah, Tinjauan Teori dan Permasalahannya. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Yamin, M. & Maisah. (2010). Kepemimpinan dan Manajemen Masa Depan. Bogor: IPB Press.



Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik adalah panduan menyeluruh yang dirancang untuk memberikan wawasan dan pengetahuan mendalam mengenai manajemen pelayanan publik. Buku ini menawarkan pemahaman yang komprehensif tentang berbagai aspek dalam manajemen pelayanan publik, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat serta mendukung tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik. Ditulis oleh para ahli dan praktisi berpengalaman di bidang manajemen pelayanan publik, Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, menjadikannya referensi yang berharga bagi mahasiswa, pegawai negeri sipil, manajer publik, dan semua pihak yang terlibat dalam sektor pelayanan publik. Dengan membaca buku ini, pembaca akan mendapatkan alat dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengelola pelayanan publik secara efektif dan efisien. Buku ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia, mendukung tercapainya *good governance*, dan memberikan manfaat yang besar bagi kesejahteraan masyarakat. Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik adalah langkah penting dalam upaya meningkatkan kapasitas dan kinerja sektor publik, menjadikannya sumber daya yang esensial bagi siapa saja yang berkomitmen pada peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

**DITERBITKAN OLEH
PT. MIFANDI MANDIRI DIGITAL**



Jln Payanibung Ujung D
Dalu Sepuluh-B, Tanjung Morawa
Kab. Deli Serdang Sumatera Utara

ISBN 978-623-8558-17-9

